

Informe de seguimiento de la carta de servicios 2014

Sección de Grado y Máster

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	Curso 2019-2020
Fecha del informe:	4 de noviembre de 2020
Fecha del último informe:	-






Universidad
Zaragoza

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Que la información básica de los planes de estudio figure en la Web de titulaciones al menos 1 semana antes de que comience el periodo de matrícula	Fecha de actualización de la Web	Se considerará satisfactorio que la información esté actualizada 1 semana antes del comienzo de la matrícula	La web se actualiza el 1 o 2 de julio	100 % cumplimiento
Realizar el nombramiento/cese en el plazo máximo de 3 días hábiles desde el día siguiente al de su recepción. Concluir el proceso total del nombramiento/cese en el plazo máximo de 10 días hábiles.	Nº de nombramientos/ceses efectuados en 3 días hábiles desde el siguiente de su recepción. Nº de nombramientos/ceses cuyo proceso total se haya llevado a cabo en un plazo máximo de 10 días hábiles Nº de nombramientos/ceses efectuados un plazo superior a 3 días hábiles desde el siguiente de su recepción. Nº de nombramientos/ceses cuyo proceso total se haya llevado a cabo en un plazo superior a 10 días hábiles.	Realizar el 90 % de los nombramientos/ ceses en el plazo de 3 días/10 días hábiles	No hay datos. Este procedimiento ya no se lleva a cabo en la Sección, sino que recae en los Decanatos y Direcciones de los centros.	Este procedimiento no se lleva a cabo en la Sección.
Que toda la información de matrícula, impresos, etc., estén actualizados en la Web al menos 1 semana antes de que comience el proceso de matrícula	Fecha de publicación de la actualización	Se considerará conseguido el objetivo si 1 semana antes de que comience la matrícula, la web está actualizada	La web se actualiza antes del 15 de julio (la matrícula es a finales de julio)	100 % cumplimiento
Movilidad SICUE: Cumplir el calendario que figure en la convocatoria general	Nº de convenios tramitados cada año (9) Nº de alumnos que participan en el proceso de movilidad (343) Nº de días de demora en la publicación de las Resoluciones	Se considerará que el indicador se ha cumplido si no hay demora en la publicación de las resoluciones.	Las resoluciones se han publicado en el plazo establecido por la Crue y la UZ	100 % cumplimiento
Remitir las solicitudes a los miembros de la CEP en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción siempre que la documentación esté completa e informada por el centro universitario. Efectuar la resolución de acceso en el plazo máximo de 3 días hábiles tras la resolución por los miembros de la CEP	Acceso a estudios de Máster con título extranjero no homologado: Nº de Resoluciones tramitadas en 3 días hábiles Nº de Resoluciones tramitadas en un número superior a 3 días hábiles	Emitir todas las Resoluciones antes de que se publiquen los listados de admisión.	Con el vicerrectorado actual el procedimiento varió sustancialmente y las solicitudes se estudian en el pleno. Las resoluciones no se pueden elaborar hasta que el acta está firmada- El plazo es superior a 3 días hábiles. Posteriormente, la firma suele demorarse en el vicerrectorado.	Objetivo no cumplido, por motivos ajenos a la Sección.
Estudiar los recursos en la CEG, en la CEP y en la Comisión de Permanencia cuando la documentación esté completa en el plazo que se indica a continuación: -Máximo de 15 días en los recursos ante la Comisión de Permanencia -Máximo de 2 meses en los recursos interpuestos ante la CEG/CEP -Máximo de 1 mes en los recursos generales	Nº de recursos respondidos en el plazo comprometido (334) Nº de recursos respondidos en un plazo superior (103)	Que el 95 % de los recursos se resuelvan en estos plazos	Se han tramitado un total de 437 recursos.	76 % de los recursos resueltos en el plazo comprometido. Objetivo no cumplido, por motivos ajenos a la Sección.
Dar respuesta a las consultas planteadas: de forma inmediata en las consultas presenciales y en un plazo máximo de 2 días hábiles en las cuestiones planteadas por correo electrónico y a través de Ayudica, salvo que se requiera recabar información adicional o se deba dar traslado al órgano competente en su resolución	% de consultas formuladas por medios informáticos resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días hábiles	80 % de respuestas en el plazo indicado	Las consultas presenciales se atienden en el momento. Las de correo electrónico en el plazo establecido. Queda constancia en la cuenta de correo electrónico.	100 % cumplimiento

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 4	% 57,14
	Compromisos que no procede valorar	Nº 1	% 14,28
	Compromisos no cumplidos	Nº 2	% 28,57

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No se han recibido quejas.

Si se recibió una sugerencia para que la información de admisión y matrícula de máster estuviera en la web en inglés. La sugerencia fue tomada en consideración.

También se recibió una felicitación a través de correo electrónico, de un miembro de la comunidad universitaria.

3. Acciones de mejora propuestas

Los compromisos adquiridos en la carta del año 2014 no han podido ser medidos ya que, alguno de los indicadores eran competencia de la CEG y de la CEP.

Por ello se propone modificar la carta de servicios y redactarla en términos que sean fácilmente medibles e incluyendo unos indicadores que dependan en exclusiva de la sección.

1. La persona responsable será la Jefa del Servicio, que llevará a cabo la actualización con la participación del personal de la unidad.
2. Prioridad: Alta: a realizar en menos de 3 meses, antes de que finalice el año 2020.

4. Actualización de la Carta de servicios

Deben redefinirse los compromisos y los indicadores.

Igualmente, la carta de servicios se adecuará a la nueva plantilla de carta de servicios: derechos usuarios, normativa.